

**Cerințe față de servicii de deservire a echipamentului de alimentare cu energie electrică a serverelor și echipamentului de rețea a Centrelor de date (sistemul "Archimode")**

**Lista echipamentului de alimentare cu energie electrică a serverelor și echipamentului de rețea a Centrelor de date (sistemul "Archimode"):**

1. UPS Archimod 80 (Prod. No. 310455).
2. Battery cabinet Archimod with 21 high capacity 12V batteries.

**Lista serviciilor de mentenanță a echipamentului UPS Archimod 80:**

Compania va asigura servicii de mentenanță, suport și profilaxie.

Profilaxia a echipamentului UPS Archimod 80 trebuie să fie executată cel puțin 2 (două) ori pe an în baza solicitării primite de la Beneficiar.

Toate cheltuielile de transport, pentru materialele consumabile, pentru lucrul personalului calificat, servicii de profilaxie sau înlocuire a elementelor sistemului trebuie să fie incluse în costul serviciilor.

Oferirea pieselor de schimb pentru repararea și înlocuirea elementelor echipamentului se efectuează din contul Beneficiarului.

**Se solicită:**

- Să asigure monitorizarea funcționalității echipamentului indicat în conformitate cu orele de lucru și termenelor de reacție indicate mai jos;
- Să asigure funcționarea tuturor elementelor echipamentului la parametri nominali în conformitate cu performanțele stabilite de producător;
- Să intervină operativ prin personalul de specialitate, în cazul opririi sau funcționării defectuoase a echipamentelor în conformitate cu orele de lucru și termenul de reacție indicate mai jos;
- Să asigure funcționarea neîntreruptă în conformitate cu tabelul termenelor de reacție indicate mai jos;
- Să asigure servicii de profilaxie și de diagnosticare a echipamentului cel puțin 2 (două) ori pe an în baza solicitării primite de la Beneficiar;
- Să asigure finisarea serviciilor de mentenanță executate printr-un act de prestare a serviciilor executate, cu indicarea datelor tehnice măsurate. Să asigure executarea serviciilor de mentenanță cu emiterea Actului de prestare a serviciilor cu indicarea parametrilor de funcționare măsurate;
- În cazurile de depistare a ieșirii din funcție a elementelor echipamentului și stabilirea necesității de înlocuire sau reparare, să prezinte Beneficiarului Concluzia tehnică cu indicarea motivului ieșirii din funcție și necesitatea reparării sau înlocuirii.

### **Lista de acțiuni în domeniul serviciilor de deservire și de profilaxie:**

- Să asigure lucrări de profilaxie și diagnosticare a echipamentului;
- Să asigure verificarea funcționării corecte a panelului de control;
- Să asigure verificarea funcționării corecte a ventilatoarelor;
- Să asigure controlul conectoarelor și conexiunilor;
- Să asigure verificarea conformității parametrilor de curent la intrarea și ieșirea din UPS (tensiunea, curentul, frecvența, sinusoidal);
- Să asigure verificarea conformității parametrilor de curent la ieșirea din UPS (tensiunea, curentul, frecvența, sinusoidal) în mod bypass;
- Să asigure verificarea în mod “manual bypass” a stării conectoarelor, condensatoarelor siguranțelor componente a echipamentului;
- Să asigure verificarea parametrilor electrici a bateriilor;
- Să asigure serviciile de profilaxia, curățirea blocurilor echipamentului în conformitate cu cerințele instrucțiunii de întreținere a producătorului.

După executare serviciilor de profilaxie, Prestatorul prezintă Beneficiarului Actul de prestarea serviciilor, cu indicarea acțiunilor efectuate în cadrul serviciilor de profilaxie și rezultatul.

Serviciile de deservire prestate finalizează cu un Act de prestarea serviciilor executate cu indicarea datelor tehnice măsurate.

### **Orele de lucru :**

**Zilnic:** intervalul de timp cuprins între orele 08:00 și 17:00;

**Săptămânal:** 5 zile lucrătoare. În afară de sărbătorile oficiale a Republicii Moldova.

### **Termeni de reacție:**

În cazul în care vor parveni solicitări de suport și anume cazurile de asigurare a funcționării sistemului ”Archimode” (*vezi tabelul*):

**Excepții:** cazurile de upgrade, cod suplimentar sau script.

<b>Neconcordanță</b>	<b>Descriere</b>	<b>Timpul maxim de reacție</b>	<b>Timp maxim de restabilire a funcționalității sau soluționare a problemei (ore de lucru, zile)</b>
<b>Critică</b>	Problemă care afectează funcționalitatea întregului sistem .	Timp maxim de reacție: 2 ore	Timp max. de restabilire a funcționalității: 4 ore.
<b>Înaltă</b>	Probleme care au o influență înaltă asupra funcționalității sistemului, care pot conduce la limitarea utilizării sistemului.	Timp maxim de reacție: 4 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 16 ore
<b>Medie</b>	Probleme ce țin de dereglările funcționalității sistemului, care pot fi soluționate fără riscul pierderii de date sau prejudicierea funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 40 ore
<b>Mică</b>	Probleme cu impact mic sau foarte mic asupra funcționalității sistemului.	Timp maxim de reacție: 8 ore	Timp maxim de restabilire a funcționalității: 80 ore

Prestatorul trebuie să asigure Beneficiarul, pentru perioada contractuală, prezentarea sistemului de înregistrare și evidență a apelurilor în format electronic și evidența apelurilor până la executarea acestora. Să prezinte darea de seamă pentru fiecare lună, împreună cu Actul de prestare a serviciilor și factura fiscală.